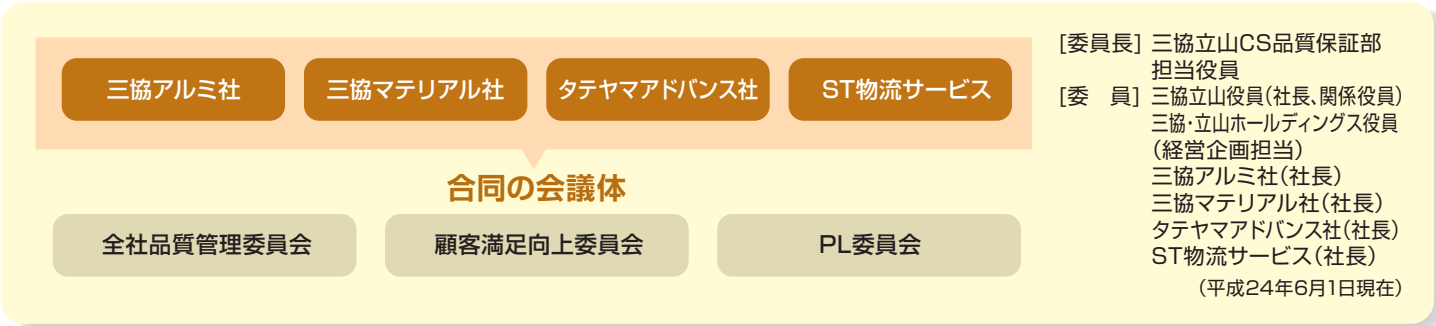
お客様とともに(1)

お客様にご満足いただくために

三協立山は、信用と信頼を大切にしています。信用と信頼は、日頃の企業活動において消費者様やお得意様を含めた全てのお客様の期待に応えることで、少しずつ醸成されていくものと認識しています。そして、企業活動の一つひとつがお客様満足につながることを念頭において、社員一人ひとりが日々の業務に取り組んでいます。

顧客満足に関する活動方針は、「顧客満足向上委員会(CS委員会)」を通じて、品質向上に関する活動方針は「全社品質管理委員会」を通じて決定されて取り組んでいます。三協立山のカンパニー部門の三協アルミ社、三協マテリアル社、タテヤマアドバンス社と、グループ内のST物流サービスとの間では定例の連絡会を設け、品質の向上に関する活動の連携を図っています。また、消費者様に安心してご使用頂けるよう、製品の安全に関わるPL(製造物責任)対応として、「PL委員会」を設置し、前出の2つの委員会と連携しつつ、信用と信頼の維持向上に努めています。

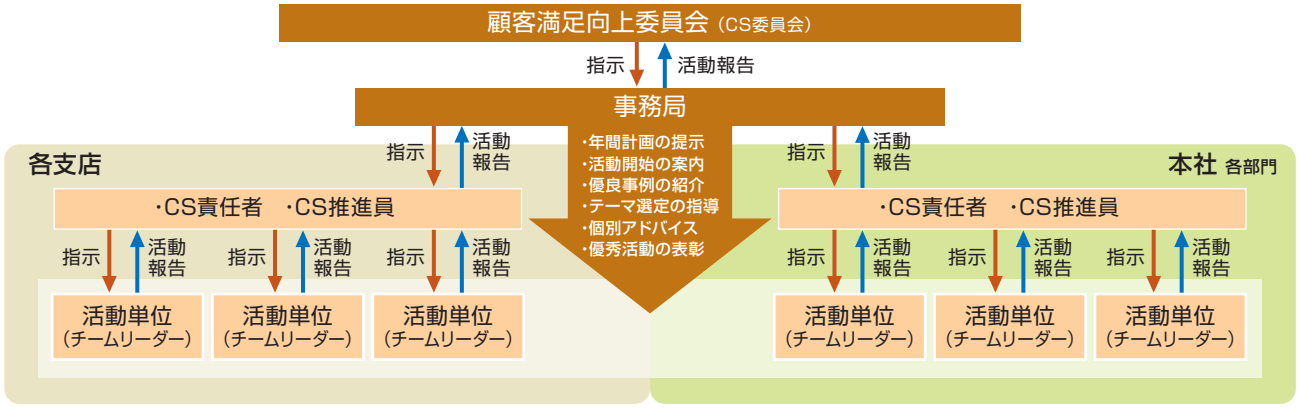
● 顧客満足推進体制



[委員長] 三協立山CS品質保証部担当役員
[委　員] 三協立山役員(社長、関係役員)
三協・立山ホールディングス役員(経営企画担当)
三協アルミ社(社長)
三協マテリアル社(社長)
タテヤマアドバンス社(社長)
ST物流サービス(社長)
(平成24年6月1日現在)

CS活動状況

三協立山では、「CSポリシー」の実践を目的に「CS単位活動」を行なっています。この活動は、日々の業務をお客様の立場・視点で考え行動し、CSを実践していく活動です。2002年より開始し、2011年度は263単位(チーム)が参加しました。この取り組みを通じて、日頃の業務の中に「CSポリシー」をより一層根付かせるとともに、グループ内へのベストプラクティス(優秀事例)の水平展開を図ることで、「お客様満足」を目指します。

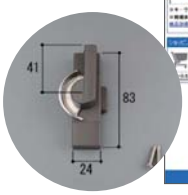


インターネット販売「パーツショップ」

「パーツショップ」は、三協アルミ・住宅サッシのメンテナンス部品のインターネット販売サイトです。

お客様ご自身で部品を交換される場合を想定しており、カテゴリより選択を進めますと該当部品が寸法入りの画像でご確認いただけるようになっています。また、「部品+ビス+交換要領書」のセットでお届けしており、初めてのお客様でも無理なく交換が行えるよう配慮しています。

パーツショップ　http://parts-st-grp.jp/



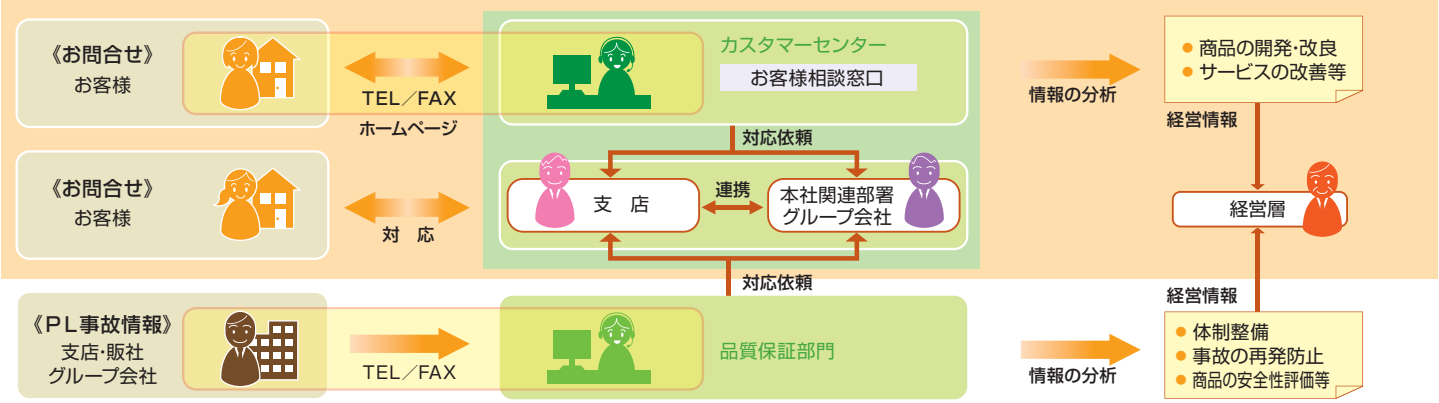
お客様とともに(2)

お客様の声を活かすために

三協立山は、消費者様やお得意様を含めたお客様からの相談窓口としてカスタマーセンターを設置し、電話、FAX、ホームページなどによりお問合せをいただけるようにしています。相談窓口では、会社を代表する窓口として信用と信頼を担っているという自覚をもち、適切な応対を心がけ、丁寧かつ迅速な対応に努めています。

また、「お客様満足第一」で一つひとつのお問合せを真摯に受け止め、日々お客様から寄せられる「お客様の声」を系統立てて整理・分類し、さまざまな角度から分析を行いつつ、課題を抽出しています。これらの課題を経営情報として経営トップや関係部署へフィードバックを行い、商品の開発・改良およびサービスの改善などに役立てています。「消費者満足」「顧客満足」の更なる向上を目指し、ホームページやカタログなどの情報提供ツールをよりわかりやすく、ニーズに応えられる情報となるよう改善に努めています。

お客様情報の処理フロー



安心してご使用していただくために

三協立山は、製品の安全性確保とお客様の安全確保に関する法令や品質に関する基準を遵守しています。開発段階では、リスクレベルの「見える化」による安全性の評価(R−Map※を用いたリスクアセスメント)を行い、使う人の立場に立って、より使いやすい、安全な商品作りに取り組んでいます。また、取扱説明書や注意ラベルに限らず、カタログの記載内容については不正競争防止法、消費者基本法などの各種法規に準拠しているかどうか、さらに、所属工業会のガイドラインに沿っているかどうかについて事前にチェックして、お客様に必要な情報を明確かつ平易に表示するよう取り組んでいます。

当社製品に関わる事故が発生した場合、速やかに必要な関連情報を収集して、お客様の視点に立った迅速かつ適切な事故処理を行うとともに、重大な製品事故については消費生活用製品安全法などの法令に基づいて所轄官庁へ報告を行います。

また、事故の原因究明と再発防止を徹底し、製品の安全確保に努めていきます。

※R−Map
危害の程度と発生頻度から、リスクの大きさを評価する、リスク・アセスメントの手法の一つ。リスクが大きい場合は、対策を検討して社会的に許容されるレベルにまで低減させる。

● 製品の安全性確保に関する基本方針

三協立山では、これまで開発・製造・販売する製品の安全・安心への取り組みを進めてきました。

より一層、お客様に安心してお使いいただける製品を提供するために、自主行動基準として「製品安全宣言」「製品の安全性確保に関する基本方針」を定め、製品の安全性確保を最優先に企業活動を行っています。

三協立山Webサイト「よくあるお問い合わせ(FAQ)」をさらに充実

三協立山Webサイトの「お客様サポート」ページに掲載している「三協アルミ・よくあるお問い合わせ(FAQ)」について、掲載件数を増やしさらに充実させました。

わざわざ直接弊社へ電話やメールでお問い合わせいただかなくても、お客様ご自身で疑問点を解決していただけるよう、イラストやアニメーションなどでわかりやすく解説しました。

よくあるお問い合わせ(FAQ)
http://faq.st-grp.dga.jp/